Research & Development Highlights

Technical Series
91-204

Consumers' Need for a Renovation Advisory Service

Introduction

It is estimated that one in ten Canadian homes is in need of major repair or renovation.

However, most of the money which Canadians spend on renovation goes to improvements rather than repairs. If the nation's housing stock is to be maintained in good condition, homeowners will have to be encouraged to devote more time, money and effort to repair and maintenance.

One way to do this would be through the development of a technical advisory service for residential renovation. An advisory service would provide an independent source of unbiased information through such means as general or specialized information, evaluation of quotes provided by renovation contractors, inspection of renovation work, or a telephone advice service.

To evaluate the concept, CMHC commissioned a study of consumers' decision-making processes when planning renovations.

The study consisted of a series of focus groups followed by a telephone survey. The questionnaire used in the survey was developed in consultation with CMHC and with the Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ). About one-third of the interviewees were consumers who had contacted APCHQ for information on renovations; the remainder were chosen at random. In all, 601 people were surveyed.

Results

About half of the survey participants had had renovation work worth at least $2000 done over the last three years. The work was most often done by general contractors or by specialized contractors. Most homeowners had asked for quotes from several contractors.

Their best source of information for finding a contractor was their friends, closely followed by professional associations and the Yellow Pages.

On average, about six months elapsed between the first discussions about renovation and the beginning of the renovation work. Where problems occurred, they usually arose prior to the renovation work itself and usually involved establishing the cost and defining the work to be done. Participants felt that it was difficult to obtain a reasonable price quote or to get a good idea of the cost of the work to be carried out.

Once the work was completed, homeowners were relatively satisfied with the quality. Even so, most expressed only limited confidence in renovation contractors.

The APCHQ's public profile was very good, as was CMHC's. Participants said they appreciated an agency which could inform and assist them. They expressed the most confidence in an agency made up of both contractors and government. The service would most often be used for renovation work exceeding $3000. The overall probability of using the services of this type of agency was 5.91 on a scale of 10. The most popular services, in order, would be a specialized technical appraisal service, a general appraisal service, a renovation work inspection service and a telephone service.

The most important factors in consumers' decision-making about renovation involved the outcome of the work: quality of work, after-sales service, and so on. Factors prior to the work– choice, cost estimate, etc.– were also significant.

Clients of APCHQ were more likely than the general public to complain that it was difficult to get an idea of the costs, and to choose a contractor and materials. The APCHQ's clients also give a slightly lower ranking for the quality of services rendered. As a rule, the APCHQ's clients saw the creation of a renovation advisory service to be more important than did the general public.

The results indicate strong support for the idea of a renovation advisory service. To avoid overlap with similar services offered by building-supply dealers and other organizations, the target audience for such a service should be carefully identified.

CMHC SCHL
Helping to house Canadians

NHA 6330

What type of work was it?

	%
Roofing	17.6
Foundation	2.3
Structure	4.7
Basement	15.9
Exterior cladding	11.0
Fenestration	20.6
Washroom	22.6
Kitchen	20.9
Balcony	11.3
Insulation	3.3
Plumbing	7.6
Electrical	7.6
Additions–solarium, greenhouse, garage, other	10.9
Other renovations	19.9

Was your last renovation done by...

	%
yourself	24.6
parents and friends	14.3
general contractor	31.9
specialized contractor	29.2

Where did you get the names of these contractors?

	%
Professional associations	24.8
Friends	25.5
Parents	3.3
Neighbours	4.6
Decorators	0
Designers	0
Newspapers	15.1
Trade magazines	2.0
Yellow Pages	23.5
Shows/Displays	5.9
Other	5.9

How much time elapsed between the time the work started until the contractor had finished the work?

	%
Not yet finished	7.2
Less than one month	54.1
1 to 3 months	28.7
4 to 6 months	5.5
More than 7 months	4.4

In general, do you believe that renovation contractors can be trusted?

	%
Certainly	28.0
I have some reservations	60.9
Absolutely not	11.1

If you were to choose an organization in Quebec to help consumers who want renovations done, which organization would be your first choice among the following list:

	%
Private firm	21.2
Contractor association	19.7
Group made up of contractors and government	35.1
Government organization	23.9

What would be your second choice?

Private firm	19.2
Contractor association	24.9
Group made up of contractors and government	32.5
Government organization	23.3

If such an organization existed in Quebec, can you tell me, on a scale of 1 to 10 (1 being the lowest and 10 being the highest), what is the likelihood that you would use it?

	%
1 Very Unlikely	11.9
2	3.1
3	7.2
4	4.7
5	14.0
6	11.7
7	13.3
8	18.7
9	4.7
10 Very Likely	10.8

Project Manager: *Jacques Rousseau*

Research Report: *Étude sur les besoins des consommateurs pour un service de consultation technique en rénovation domiciliaire*

Research Consultant: *Centre de recherche en gestion de l'UQAM*

A full report on this research project is available from the Canadian Housing Information Centre at the address below.

Housing Research at CMHC

Under Part IX of the National Housing Act, the Government of Canada provides funds to CMHC to conduct research into the social, economic and technical aspects of housing and related fields, and to undertake the publishing and distribution of the results of this research.

This factsheet is one of a series intended to inform you of the nature and scope of CMHC's technical research program.

This **Research and Development Highlights** factsheet is one of a wide variety of housing-related publications produced by CMHC.

For a complete list of Research and Development Highlights, or for more information on CMHC housing research and information, please contact:

The Canadian Housing Information Centre
Canada Mortgage and Housing Corporation
700 Montreal Road
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Telephone: (613) 748-2367
Fax: (613) 748-2098

Cette publication est aussi disponible en français.

The information in this publication represents the latest knowledge available to CMHC at the time of publication, and has been thoroughly reviewed by experts in the housing field. CMHC, however, assumes no liability for any damage, injury, expense or loss that may result from use of this information.

Le point en recherche et développement

Série technique
91-204

Étude sur les besoins des consommateurs pour un service de consultation technique en rénovation domiciliaire

Introduction

L'on estime que, au Canada, une habitation sur dix nécessite des réparations majeures ou devrait être rénovée. Toutefois, les dépenses en rénovation domiciliaire consenties par les Canadiens vont principalement aux améliorations, par opposition aux réparations. Si l'on veut maintenir le parc de logements au pays en bon état, les consommateurs devront être encouragés à consacrer plus de temps, d'effort et d'argent aux réparations et à l'entretien de leur logement.

Pour y parvenir, l'on pourrait créer un service de consultation technique en rénovation domiciliaire. Ce service de consultation pourrait fournir une source autonome de conseils impartiaux, qu'il s'agisse de renseignements généraux ou spécialisés, d'évaluation de soumissions fournies par les entrepreneurs en rénovation, d'inspection des travaux de rénovation ou d'un service de consultation téléphonique.

Afin d'évaluer ce concept, la SCHL a commandé la tenue d'une étude sur le processus de décisions des consommateurs en matière de rénovation domiciliaire.

L'étude a comporté la tenue de groupes de discussion ainsi qu'un sondage téléphonique.

Le questionnaire utilisé pour le sondage a été élaboré conjointement avec la SCHL et l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ). Environ le tiers des personnes interviewées étaient des consommateurs qui avaient fait une demande de renseignements sur la rénovation domiciliaire auprès de l'APCHQ. Le sondage a été mené auprès de 601 personnes au total.

Résultats

Environ la moitié des répondants avait fait faire des rénovations pour une valeur minimale de 2 000 $ depuis les trois dernières années. Les travaux furent exécutés par un entrepreneur général ou un entrepreneur spécialisé. La plupart des propriétaires avaient demandé plusieurs soumissions. Le principal moyen d'information afin de trouver un entrepreneur fut les amis, les associations professionnelles et les pages jaunes.

Il faut compter environ six mois entre le début des discussions et le commencement des travaux. Les difficultés majeures rencontrées se présentent surtout avant la rénovation elle—même et concernent la détermination du coût et la définition des travaux à exécuter. On trouve qu'il est difficile d'obtenir une offre de service à un prix raisonnable et de se faire une idée du coût des travaux à effectuer.

Les propriétaires sont relativement satisfaits des travaux accomplis même s'ils ont des réserves en général quant au niveau de la confiance à accorder aux entrepreneurs.

La notoriété de l'APCHQ est forte, de même que celle de la SCHL. Les consommateurs jugeraient utile un organisme qui les informerait et les aiderait et cet organisme devrait surtout être un regroupement d'entrepreneurs en association avec le gouvernement. En général, on ferait affaire avec un tel service pour des rénovations excédant 3 0100 $. La probabilité d'utiliser les services d'un tel organisme est de 5,91 sur une échelle de 10. Les services en demande sont, dans l'ordre, le service d'évaluation technique spécialisée, le service d'évaluation générale, le service d'inspection des travaux et le service téléphonique. Les éléments les plus importants à la prise de décision portent sur les variables à posteriori de la prestation de service (qualité des travaux, service après vente, etc.). Les variables à priori (choix, estimé des coûts, etc.) sont aussi importants.

Les clients de l'APCHQ trouvent plus difficile que le grand public de se faire une idée des coûts, le choix du contracteur et des matériaux. Les clients de l'APCHQ évaluent en moyenne plus faiblement que le grand public la qualité des services rendus. D'une façon générale, les clients de l'APCHQ jugent plus essentielle que le grand public l'existence d'un organisme d'aide en rénovation.

Les résultats indiquent que le concept d'un service de consultation en rénovation domiciliaire jouit d'un appui solide. Afin d'éviter tout chevauchement avec des services semblables offerts par des fournisseurs de matériaux de construction ou autres organismes, il faudra cerner avec soin le public cible d'un tel service.

SCHL CMHC
Question habitation, comptez sur nous

LNH 6331

De quel genre de travaux s'agissait-il?

Toiture	17,6
Fondation	2,3
Structure	4,7
Sous-sol	15,9
Revêtement extérieur	11,0
Fenestration	20.6
Salle de bains	22,6
Cuisine	20,9
Balcon	il ,3
Isolation	3.3
Plomberie	7,6
Clectricté	7,6
Ajout d'un solarium, d'une serre, d'un garage, autres	10,9
Autres rénovations	19,9

Avez-vous réalisé votre dernière rénovation...

vous-même	24,6
avec des parents ou amis par	14,3
un entrepreneur général	31,9
par un entrepreneur spécialisé	29,2

Comment avez-vous obtenu le nom de ces entrepreneurs?

Associations professionnelles	24,8
Amis	25,5
Parents	3,3
Voisins	4,6
Décorateurs	0
Designers	0
Les journaux	15,1
Revues spécialisées	2,0
Les pages jaunes	23,5
Salons I expositions	5,9
Autres	5,9

Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où les travaux ont débuté et le moment où l'entrepreneur a terminé les travaux?

Pas encore terminé	7,2
Moins d'un mois	54,1
I à 3 mois	28,7
4 à 6 mois	5,5
7 mois et plus	4,4

Croyez-vous, qu'en général, les entrepreneurs en rénovation sont des gens dignes de confiance

Certainement	28,0
J'ai des réserves	60,9
Absolument pas	11,1

Si vous aviez à choisir un organisme au Québec pour informer et aider les consommateurs qui veulent effectuer des rénovations, parmi les organismes suivants, quel serait votre premier choix?

Une entreprise privée	21,2
Une association d'entrepreneurs	19,7
Un regroupement d'entrepreneurs en association avec le gouvernement	35,1
Organisme gouvernemental	23,9
Quel serait votre second choix?	
Une entreprise privée	19,2
Une association d'entrepreneurs	24,9
Un regroupement d'entrepreneurs en association avec le gouvernement	32,5
Organisme gouvernemental	23,3

Si un tel organisme existait au Québec, pouvez-vous me dire, sur une échelle de i à 10 (où i veut dire très faible et 10 très élevé, quelles sont les chances que vous l'utilisiez?

1 Très faible	il ,9
2	3,1
3	72
4	4,7
5	14,0
6	11,7
7	13,3
8	18,7
9	4,7
10 Très élevé	10,8

Directeur de projet: Jacques Rousseau

Rapport de recherche *: Étude sur les besoins des consommateurspour un service de consultation technique en rénovation domiciliaire*

Consultant de recherche : Centre de recherche en gestion de l'UQAM

Il est possible de se procurer un rapport complet de ce projet de recherche au Centre canadien de documentation sur l'habitation, à l'adresse ci-dessous.

Recherche sur le logement à la SCHL

En vertu de la partie JX de la Loi nationale sur l'habitation, le gouvernement du Canada autorise la SCHL à consacrer des fonds à la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et à publier et à dfi 'user les résultats.

Cefeuillet documentairefaitpartie d'une série visant à informer le public de la nature et de laportée du programme de recherche technique de la SCHL.

Ce feuillet documentaire de la série Le point en recherche et développement n'est qu'une des nombreuses publications portant sur l'habitation produites par la SCHL.

Pour recevoir la liste complète des feuillets documentaires ou pour obtenir d'autres renseignements sur les recherches et l'information qu'offre la SCHL en matière d'habitation, veuillez communiquer avec le :

Centre canadien de documentation sur l'habitation
Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : (613) 748-2367
Télécopieur : (613) 748-2098

This publication is also available in English

Cette publication contient les renseignements les plus àjour dont dispose la SCHL, lesquels ont été examinés par des experts du se:teur de l'habitation. Toutefois, la SCHL n'assume aucune responsabilité pour les dommages, les blessures, les coûts et les pertes pouvant découler de l'utilisation de ces renseignements.